

La Serena, cuatro de Abril de dos mil dieciséis.

47/1000000

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

Con el mérito de la denuncia y demanda civil, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores a fs. 9 a 13 de autos, interpuesta por doña **VANESSA PAOLA CORTÉS AGUIRRE**, domiciliada en Rene Schneider N° 1885, Torre B N° 303, Coquimbo, en contra de **TUR BUS LTDA**, representado por la administrador de local o jefe de oficina doña **CECILIA CORTÉS ALCAPIO**, ambos domiciliados en calle Amunategui S/N oficina 2-3, Terminal de Buses, La Serena, por haber vulnerado la actual Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, todo ello en razón de las siguientes consideraciones de hecho: La denunciante relata que realizó un viaje de origen La Serena, el día 11 de Julio, Hora de salida 23:32 con destino final Santiago, el día 12 de Julio hora de llegada, a las 06:15 a.m. con el boleto N° 1046535375, maquina P.P.U. BKXR-18 ticket de pasaje N° 0385483. Al llegar a la localidad de Lampa, el bus se detuvo para que se bajaran pasajeros con dicho destino en el transcurso de esa parada hasta llegar al Terminal Alameda, un pasajero que se encontraba dentro del bus informó que el maletero del bus se encontraba abierto, por lo cual el bus se detuvo y el auxiliar se bajó a cerrar. Al llegar a Santiago y retirar su equipaje, el chofer y auxiliar le informan que éste no se encontraba, producto que se cayó de la carretera. A consecuencia de lo citado precedentemente, se dirige al servicio al cliente de la empresa para buscar una solución pertinente a lo ocurrido, no existió solución inmediata, por parte de la persona encargada, sólo se le solicitó dejar un reclamo por escrito con el N° 0814507 de solicitud, entregando como documentación, adjunta el boleto de ticket del equipaje. La pérdida total de sus pertenencias, involucraron un mayor daño, producto de que el mismo día el 12 de Julio a las 18:00 debía realizar un viaje a Europa, tuvo que realizar desembolsos necesarios para cubrir la pérdida definitiva, por lo cual tuvo que comprar lo básico y necesario en Europa. Quedaron fuera los obsequios que llevaba a las personas que visitaría y que fueron compradas con anticipación, dedicación y tiempo establecido, gasto que no estaba contemplado en la organización de su viaje, por lo que tuvo que reducir viajes turísticos, que tenía previamente planificados, lo que produjo un

48 / Cuarta  
ord

malestar y un angustiante viaje, cuyo principal objetivo era disfrutar de las vacaciones. Con fecha 15 de Julio de 2015 interpuso reclamo administrativo vía internet N° R2015W454005, llegando respuesta de la empresa el 27 de Julio de 2015 donde le ofrecen la suma de \$ 220.000, cifra con la que no está conforme por que sufrió un daño mayor-

### CONSIDERANDO

1.- A fs. 18, rola indagatoria de doña **VANESSA PAOLA CORTÉS RODRÍGUEZ**, cédula de identidad N° 17.112.672-k, domiciliado en Rene Schneider 1885, Torre B, 303, Coquimbo, ratifica los hechos señalados en la denuncia infraccional de fs. 7 y siguientes en todas sus partes. Relata que es profesora y el día sábado 11 de julio de 2015, abordó el bus con destino Santiago, Tur Bus Ltda., junto a su pareja, ya que el día domingo a las 18:00 hrs. viajaban a Suiza. Al llegar al destino, terminal de Tur Bus Ltda., al dirigirme a buscar, con su ticket el equipaje, el auxiliar le señaló que su maleta 70 kilos se había caído y también la de mi pareja. Quiere manifestar que anteriormente el bus se había detenido en Lampa, donde bajaron unos pasajeros, y al reanudar el viaje una persona del bus señaló que el maletero estaba abierto, pero hicieron caso omiso a su observación. El auxiliar ante esta situación les indicó que tenían que dirigirse al servicio del cliente y llenaron una solicitud N° 0814507 y entregaron el ticket y el pasaje, la atención fue más o menos y les señalaron que el día lunes tenían que presentarse, para que les dieran una solución. Hace presente que dentro de la maleta llevaba casacas de marca por un valor de \$300.000, tragos de regalo por un monto \$ 200.000, pantalones y poleras de verano \$100.000, 3 pares de zapatos \$ 80.000 y llevaba mi notebook de un valor \$400.000 y el valor de su maleta que era nueva \$100.000. Al llegar Suiza hizo el reclamo a Sernac y a los 5 días se les respondieron que estaba en curso el reclamo. Una vez llegados a Chile Tur Bus se comunicaron por teléfono y vía mail y les ofrecieron \$220.000 y que el vale vista por este montó estaba listo en Santiago y no tenían problemas en enviarlo a la Región, en ese momento lo rechazó ya que estaba disconforme, porque lo que yo llevaba de equipaje tiene un costo mayor, incluyendo la maleta. Debido a la pérdida del equipaje, esto llevó muchas molestias, como preocupación, comprar algo de ropa en Santiago, maleta y otras prendas que tuve que comprar en Europa.

49/ cuenta  
o sumas

2.- A fs. 20 y siguientes rola Acta de comparendo, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de doña Vanessa Paola Cortés Rodríguez, y de la parte denunciada y demanda civil Empresas Tur Bus representada por el Abogado don Georgos Georgudis.

La parte denunciante y demandante civil, ratifica ambas acciones en todas sus partes, con expresa condenación de costas.

La parte denunciada y demandada civil contesta por escrito solicitando que rechacen ambas acciones, fundado en que en base al reclamo N° 814507 de fecha 11 de Julio de 2015 la denunciada puso a disposición del reclamante un vale vista por la cantidad de 5 UTM, que corresponde al monto presuntivo señalado en la Ley, para equipajes, respecto a los que no se les ha hecho declaración de contenido. Agrega que la empresa esta llana a pagar el valor del equipaje, sin embargo la actora sostiene que el importe corresponde a la suma \$ 1.200.000.- Teniendo presente que de acuerdo al artículo 70 del decreto 2012 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones la denunciante no realizo la declaración escrita de las especies que transportaba. Avaluándola con posterioridad de manera subjetiva, toda vez que no acompaña documento alguno que da cuenta del valor de las especies. Hace presente que la compañía dispone de publicaciones para todos los usuarios publicaciones del contenido de la citada norma, por lo que no es imputable a la empresa la omisión del pasajero que no cumple con su obligación de declarar el valor del equipaje cuando estima que este supera los montos amparados por la Ley. En este sentido, argumenta que se percibe un evidente ánimo de lucro en las acciones, porque se demanda sin haber demostrado el valor del equipaje. Argumenta que el daño moral debe apreciarse en concordancia con la extensión del daño sufrido y las circunstancias del hecho. En subsidio en el improbable de que se acojan las acciones deducidas solicita que se le condene a pagar conforme a lo dispuesto expresamente en el artículo 70 del Decreto 212 del Ministerio de Transporte y telecomunicaciones, el mínimo de la multa pertinente y sin costas.

#### Prueba documental

La parte denunciante y demandante civil ratificó documentación rolante a fs. 1 a fs. 2 consistentes Reclamo Administrativo ante Sernac N° R2015W45005; A fs. 3 Copia de

50/1000000

pasaje de tur bus N° 1046535376 y ticket N° 38537; A fs. 4 Copia de pasajes aéreos realizado a Europa; A fs. 5 Carta de respuesta emitida por el representante de la empresa Tur Bus; A fs. 6 Copia de Formularios de Sugerencias y reclamos de le empresa Tur Bus N° 0814507. Y acompañó en audiencia en Copia de ticket a fs. 30 Copia de Ticket de pasaje además el pasaje de fecha 11 de Julio de 2015; A fs. 31 a fs. 33 Copia de Pasajes de viaje al extranjero; A fs. 34 Carta de Respuesta de Tur Bus al Servicio Nacional del Consumidor; A fs. 35 a fs. 41 Set de Boletas en original y copia de los gastos realizados con posterioridad al extravío del equipaje; A fs. 42 Fotografías del bus el día del viaje.

### Prueba testimonial

La parte denunciante y demandante civil hizo deponer a doña Yasna María Cortés Rivera y a don Ángel Carvajal Medina.

3.- A fs. 43 se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor, representado por su Directora Regional doña Paola Ahumada Zarate.

### EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

**PRIMERO:** Que con el mérito de la denuncia y demanda civil de a fs. 9 a fs. 13 de autos, mediante la cual se dio cuenta de haberse vulnerado la Ley 19.496, acción deducida por doña Vanessa Paola Cortés Rodríguez, declarando las circunstancias ya descritas en estos autos; Declaración indagatoria de doña Vanessa Paola Cortés Rodríguez; comparendo de estilo instancia en que la parte denunciante y demandante civil ratifica ambas acciones, y a modo de acreditar sus dichos, rinde instrumental y testimonial. Que en el comparendo de estilo, la parte contraria dedujo tacha respecto de la testigo Yasna María Cortés Rivera, fundamentando la inhabilidad en lo consignado en el artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, esto es, carecer la deponente de la imparcialidad necesaria, por mantener vinculo de íntima amistad con la denunciante. Que, conferido traslado la actora de autos, señala que cuando tuvo ocurrencia el hecho se lo referenció, por ser la deponente dueña de la maleta extraviada. Que el Tribunal resolviendo la tacha formulada a la testigo doña Yasna María Cortés Rivera, viene en rechazarla, por no relacionarse el fundamente de la tacha, con la inhabilidad recurrida; otorgando a la deposición de la testigo Cortés Rivera, valor de plena prueba.

*51/ circulo  
o rmo*

**SEGUNDO:** Que de los antecedentes acompañados, ponderados conforme al principio de sana crítica prescrito en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, es posible determinar que el día sábado 11 de julio de 2015, doña **VANESSA PAOLA CORTÉS RODRÍGUEZ**, abordó el bus de la línea Tur Bus Ltda, con destino Santiago, en atención a que el día domingo 12 de julio de 2015, a las 18:00 hrs. viajaba al extranjero. Que la consumidora acreditó ambas circunstancias acompañando en autos, afs. 3 Copia de pasaje de tur bus Nº 1046535376 y ticket Nº 38537, y a fs. 4 Copia de pasajes aéreos realizado a Europa. Que al llegar al Terminal de buses Tur Bus Ltda., en la ciudad de Santiago, a efecto de hacer retiro del equipaje, llevando consigo el respectivo ticket; el auxiliar le informó que su maleta 70 kilos se había caído. Que en el trayecto el bus se había detenido en la localidad de Lampa, lugar donde descendieron unos pasajeros, al reanudar el viaje, un pasajero del bus, señaló que el maletero se encontraba abierto, información que no fue considerada. Que seguidamente el auxiliar de la máquina, le orientó para que concurriera a la oficina denominada de servicio del cliente, recinto donde completo una solicitud siendo ésta la número Nº 0814507, recibiendo un ticket y el pasaje, siendo informada que el día lunes, debía concurrir para obtener solución al extravió de su equipaje. Que, la perdida de su vestimenta y otros bien fue considerable, entre los que se contaba: casacas de marca por un valor de \$300.000, tragos de regalo por un monto \$ 200.000, pantalones y poleras de verano \$100.000, 3 pares de zapatos \$ 80.000 y llevaba su notebook de un valor \$400.000, y el valor de su maleta que era nueva \$100.000. Que, por motivo de su viaje realizó el reclamo a Sernac, recibiendo respuesta transcurrido 5 días, indicándole que estaba en curso el reclamo. Que al regreso desde la oficina de Tur Bus, le comunicaron por teléfono y vía mail ofreciendo a modo de resarcirla por la pérdida, la suma de \$220.000 (doscientos mil pesos), y que el vale vista por este montó estaba listo en la ciudad de Santiago, no habiendo inconvenientes en enviarlo a la Región; ofrecimiento que rechazó por disconformidad, toda vez que las pertenencias que contenía su equipaje eran de mayor valor. Que, el extravió del equipaje por parte de la denunciada, irrogo a la consumidora-denunciante, serios perjuicios e inconvenientes, molestias, y desembolsos que no estaban presupuestados. Que, los hechos motivo de la presente denuncia y demanda de autos, han sido corroborados a fs., 21, 22 y

52 minutos  
ds

23, por los testigos Yasna María Cortés Rivera y a don Ángel Carvajal Medina. Que de igual modo, se acompañó a fs. 5 del proceso, la Carta de respuesta, emitida por el representante de la empresa Tur Bus. Documento en el cual la empresa reconoce la pérdida del equipaje de doña Vanessa Paola Cortés Rodríguez. Que, los prestadores-denunciados **TUR BUS LTDA**, sin duda han actuando con negligencia, causando menoscabo al consumidora.

**TERCERO:** Que la denunciada y demandada de autos, contesta por escrito solicitando que rechacen ambas acciones, fundado en que en base al reclamo N° 814507 de fecha 11 de Julio de 2015, la denunciada puso a disposición del reclamante un vale vista por la cantidad de 5 UTM, que corresponde al monto presuntivo señalado en la Ley, para equipajes, respecto a los que no se les ha hecho declaración de contenido. Agrega que la empresa esta llana a pagar el valor del equipaje, sin embargo la actora sostiene que el importe corresponde a la suma \$ 1.200.000.

**CUARTO:** Que en virtud de lo dispuesto por el artículo 3° letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidor que establece en lo pertinente que: *“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”,* y por su parte el artículo 23 del mismo texto legal establece que: *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley, el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, pesos o medida del respectivo bien o servicio...”.* Que de lo expuesto en las normas precitadas, es posible concluir que los prestadores **TUR BUS LTDA**, representado por la administrador de local o jefe de oficina don **CECILIA CORTÉS ALCAPIO**, han infringido con ello lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley del Consumidor, debiendo ser sancionado por estas infracciones tenidas por acreditadas.

**EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL**

53/ cuenta  
J Torres

Que por el Primer Otrosí a fs. 9 de autos, doña **VANESSA PAOLA CORTÉS AGUIRRE**, deduce demanda civil en contra de **TUR BUS LTDA**, representado por la administrador de local o jefe de oficina don **CECILIA CORTÉS ALCAPIO**, demanda que se funda los hechos ilícitos que han conllevado a un **daño Material** ascendente a la suma de **\$1.200.000 pesos** y al **daño Moral** ascendente a la suma de **\$ 1.000.000 pesos**, siendo el monto total de estos la suma de **\$ 2.493.743 pesos**, más intereses, reajustes y costas.

Que en virtud de los antecedentes analizados en la parte Infraccional de este fallo, resulta responsable de infracciones a la Ley del Consumidor, **TUR BUS LTDA**, representado por la administrador de local o jefe de oficina doña **CECILIA CORTÉS ALCAPIO**, debiendo responder por los perjuicios causados por su negligencia en su operar administrativo.

Que, para que sea procedente una demanda civil de indemnización de perjuicios, es necesaria la existencia de un hecho ilícito que cause daño, y que además exista una relación causal entre la conducta infraccional del querellado y los perjuicios producidos, y que esté acreditado el monto de los perjuicios.

Que, en relación al ilícito, atendiendo a lo resuelto en el presente fallo, en la parte infraccional se tendrá por suficientemente acreditada la existencia de éste.

Que, en orden a acreditar que dicho ilícito haya ocasionado daños materiales a la demandante, se encuentran allegados los siguientes documentos:

- 1.- A fs. 1 a fs. 2 consistentes Reclamo Administrativo ante Sernac N° R2015W45005;
- 2.- A fs. 3 Copia de pasaje de tur bus N° 1046535376 y ticket N° 38537;
- 3.- A fs. 4 Copia de pasajes aéreos realizado a Europa;
- 4.- A fs. 5 Carta de respuesta emitida por el representante de la empresa Tur Bus;
- 5.- A fs. 6 Copia de Formularios de Sugerencias y reclamos de le empresa Tur Bus N° 0814507.
- 6.- A fs. 30 Copia de Ticket de pasaje además el pasaje de fecha 11 de Julio de 2015;
- 7.- A fs. 31 a fs. 33 Copia de Pasajes de viaje al extranjero;
- 8.- A fs. 34 Carta de Respuesta de Tur Bus al Servicio Nacional del Consumidor;

54 / minutos  
auto

A fs. 35 a fs. 41 Set de Boletas en original y copia de los gastos realizados con  
prioridad al extravío del equipaje;

A fs. 42 Fotografías del bus el día del viaje.

ba documental que no fue impugnada dentro del plazo legal

en orden a exigir el pago de los **daños materiales**, se considerará el documento  
pañado a fs., 37 del proceso, que corresponde a la boleta de Supermercado Hiper Ltda.

Quilicura de fecha 12 de julio de 2015, por un monto de \$46.820; fijándose por dicho  
cepto la suma de **\$46.820 (cuarenta y seis mil ochocientos veinte pesos)**.

en lo que respecta al **daño moral**, se considerará el padecimiento físico y malestar  
ológico sufrido por el demandante de autos, originado por la negligencia y descuido de  
parte demandada, fijándose por éste concepto la suma de **\$ 1.000.000 (un millón de  
os)**.

**VISTOS**, además lo dispuesto por los artículos 1 y siguientes de la Ley 18.287, 14 del  
mo texto legal; 1, 3 letra e), 24 y 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496, y artículo 22  
la Ley Nº 18.287.

**RESUELVE:**

**IN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL**

Que se **CONDENA** a **TUR BUS LTDA**, representado por la administrador de local o  
de oficina don **CECILIA CORTÉS ALCAPIO**, ya individualizada en autos, al pago  
una multa de **\$ 220.335 (equivalente a 5 UTM)**, a beneficio municipal, como autor de  
s infracciones a los Arts. 3, 12, 20, 21, 23, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496.  
no pagare la multa impuesta dentro del término legal, sufrirá por vía de sustitución y  
remio **15 días de reclusión diurna**.

**IN CUANTO A LO CIVIL**

Que se **ACOGE** la demanda de indemnización de perjuicios deducida en el Primer  
Otro sí de fs. 11 de autos, condenándose a la demandada civil **TUR BUS LTDA**,  
representado por la administrador de local o jefe de oficina don **CECILIA CORTÉS  
ALCAPIO**, a pagar a la demandante **VANESSA PAOLA CORTÉS AGUIRRE**, por  
concepto de **daño material** a la suma de **\$46.820 (cuarenta y seis mil ochocientos veinte**

55/veinte  
J. S. S.

pesos). Y por concepto de **daño moral** a la suma ascendente a **\$1.000.000 (un millón de pesos)**. Sumas que deberán pagarse reajustadas conforme la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre la fecha de la notificación de la demanda y su pago efectivo, devengándose los intereses corrientes que correspondan a las operaciones reajustables, a partir de la fecha en que, eventualmente el demandado incurriese en mora.

2.- Que de acuerdo a lo establecido en el Art. 144 del Código de Procedimiento Civil, por haber sido vencido totalmente el demandado civil en juicio, **se le condena en costas.**

Anótese, notifíquese, archívese en su oportunidad y regístrese en el Libro de Reincidentes.

**Rol Nº 10.095-15**

Dictada por doña **NUBIA URRU ROA**, Abogado, Juez Titular. Autoriza doña **XIMENA HIDALGO ESKUCHE**, Secretaria, Abogado.

Setenta y siete/77

Cortes Rodríguez, Vanesa Paola  
Empresa de Transportes Rurales Ltda.  
Infracción Ley del Consumidor  
Rol N° 248-2016.- (10095-2015 del Segundo Juzgado de Policía Local de La Serena)

La Serena, veintisiete de febrero de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

Atendido el mérito de los antecedentes, teniendo presente que para los efectos de la determinación del daño moral que ha de fijarse en estos autos, debe considerarse la situación especial en que se encontraba la demandante el día 12 de julio de 2015, consistente en el viaje que debía realizar fuera del país, circunstancia que por lo demás se encuentra debidamente acreditada en autos y que sustenta el monto otorgado por dicho concepto y, conforme lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287, 186 y 223 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia en alzada de cuatro de abril de dos mil dieciséis, escrita de fojas 47 a 55 de autos.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 248-2016 Pol. Local.-

Pronunciado por la Segunda Sala de esta Corte de Apelaciones integrada por los Ministros Titulares señor Juan Pedro Shertzer Diaz, señor Jaime Franco Ugarte y señor Humberto Mondaca Diaz.

Viviana Carvajal Carvajal  
Secretaria (s)



01970115724287

En La Serena, a veintisiete de febrero de dos mil diecisiete, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.

JUAN PEDRO SHERTZER DIAZ  
Ministro  
Fecha: 27/02/2017 13:02:56

JAIME EDUARDO FRANCO UGARTE  
Ministro  
Fecha: 27/02/2017 13:02:56

Humberto Manuel Mondaca Diaz  
Ministro  
Fecha: 27/02/2017 13:02:57

Viviana Noemi Carvajal Carvajal  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 27/02/2017 13:55:59



01970115724287